



**ANALISIS PENGALAMAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
PADA RUMAH MAKAN SARI RASA KUDUS**

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus**

Oleh:

WILDA NURO

201011016

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2015

**ANALISIS PENGALAMAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
PADA RUMAH MAKAN SARI RASA KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Kudus, 23 Pebruari 2015


Mengetahui

Ketua Program studi Manajemen


Noor Azis, SE,MM

NIS : 0610701000001179

Pembimbing I



Dr. Drs. Joko Utomo, MM

NIS : 0610702010101028

Mengetahui,


Dekan




Dr. H. Mochamad Edris, Drs.MM

NIP. 0610702010101021

Pembimbing II


Indah Dwi Prasetyaningrum, SE, MM

NIS : 19800322200512002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- *“Allah meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat” (QS. Al – Mujaadillah : 11)*
- *If you think you can you can, but if you think can't you can't*
- *Bila Allah cepat mengabulkan Do;a mu, maka Allah menyayangi mu, bila Allah lambat mengabulkan Do;a mu , Maka Allah Menguji mu, Bila Allah tidak mengabulkan Do'a mu, Maka Allah merancang sesuatu yang lebih baik untuk mu, dan Oleh karena itu, senantiasalah berprasangka baik pada ALLAH dalam apa jua keadaan kita, karena kasih sayang Allah itu mendahului kemurkaannya.*

Kupersembahkan kepada:

- Untuk Kedua orang tuaku Bapakku (Umar Dollar) dan Ibuku (Kusmiatun)
- Buat Kakak ku Civaa Farikha dan Adik ku Adam Zakiya yang senantiasanya memberiku semangat
- Buat Budhe ku Hj. Sriyati dan keluarga Besar RM Sari Rasa Kudus
- Buat someone yang selalu ada untukku
- Sahabat–sahabat sejati ku wonderwomen yang selalu memberi ku semangat
- Untuk Almamater UMK yang aku banggakan.

KATA PENGANTAR

Sesungguhnya Puji dan Syukur saya panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi guna melengkapi syarat ujian akhir dan sekaligus persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Selama menyusun skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dorongan dan bimbingan dari segala pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada.

1. Yang terhormat, Dr. Suparno,SH.,MS selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Yang terhormat Bapak Dr. Drs. H. Mochamad Edris, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
3. Yang terhormat Bapak Dr. Drs. Joko Utomo, MM selaku Dosen Pembimbing I dalam penyusunan skripsi ini yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan, dan arahan hingga terselesainya penulisan skripsi ini.
4. Yang terhormat Ibu Indah Dwi Prasetyaningrum,SE,MM. selaku Dosen Pembimbing II dalam penyusunan skripsi ini yang telah banyak

memberikan petunjuk, bimbingan, dan arahan hingga terselesainya penulisan skripsi ini.

5. Yang terhormat Bapak Noor Azis, SE, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
6. Yang terhormat Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama ini kepada penulis sebelum penyusunan skripsi.
7. Bapak Umar Dollar dan Ibu Kusmiatun selaku orang tuaku yang telah memberikan do'a dan restu, serta dorongan baik material maupun spiritual, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan .
8. Budheku Hj. Sriyati Rif'an dan Keluarga besar RM Sari Rasa Kudus yang selalu mremberiku semangat dalam kuliah dan penyusunan skripsi.
9. Kakakku tercinta Civa Farikha dan Adekku Adam Zakiya yang memberiku semangat.
10. Buat Someone yang selalu ada buatku
11. Sahabatku yang tercinta Wonderwomen (Mbk Yuli, Tya, Saidah, Ima Laila, Ria,Lia,Putri, Tika) yang telah mendukungu.
12. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis telah berusaha dengan segenap pikiran dan kemampuan agar dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan

baik. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga hasil skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kudus, 31 Januari 2015

Penulis

Wilda Nuro



ABTRAKSI

- A. Nama Penyusun : WILDA NURO
B. Judul Skripsi : ANALISIS PENGALAMAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH AMAKAN SARI RASA KUDUS
C. Jumlah Halaman : 80 halaman
D. Ringkasan :

Pada perkembangan zaman ini, persaingan didunia bisnis semakin ketat, segala macam cara pelayanan yang sangat menarik ditawarkan demi memanjakan pelanggan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat membuat pelanggan itu merasa puas dalam melayani pelanggan yang datang. pengalaman pelanggan adalah tentang bagaimana perusahaan memahami ekspetasi pelanggan akan pengalaman pada setiap *touchpoints* serta kontak pada semua tingkatan ketika hubungan bisnis terbangun. Kepuasan pelanggan merupakan aspek penting yang harus diperhatikan khususnya untuk usaha yang bergerak di dalam bidang jasa. Kepuasan pelanggan akan bergantung pada pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan karena sebagai salah satu bukti keberhasilan pedagang untuk mendatangkan pelanggan, dan menjadi pelanggan setia. Pada umumnya pelanggan yang mempunyai loyalitas tinggi terhadap suatu rumah makan cenderung fanatik dan memakai kembali produk rumah makan tersebut apabila memerlukan, tanpa berfikir panjang pelanggan yang mempunyai loyalitas tinggi akan mengambil keputusan untuk memakai barang atau jasa tersebut.

Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan variable bebas dan variable terikat. Menggunakan jenis data subyek yang berisi opini, sikap, pengalaman, atau karakteristik seseorang. Sumber data yang dipakai oleh peneliti yaitu data primer dan data sekunder. Populasi merujuk pada sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal. Populasi yang ada di dalam Rumah Makan Sari Rasa tidak terbatas maka peneliti menggunakan sampel sebanyak 100 responden , dan menggunakan teknik sampling Insidental. Dalam penelitian ini alat yang di gunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, Analisis regresi linier berganda

Hasil pengujian besarnya variabel pengalaman pelanggan dan kepuasan pelanggan sebesar 2,68% dan sisanya 97,32% lainnya di jelaskan oleh variable lain di luar penelitian yang diteliti.

- E. Jumlah pustaka : 20 yang terdiri dari 12 buku dari tahun (2004-2013)

Kata kunci : Pengalaman Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

- A. Name of the writer : WILDA NURO
B. Title : ANALYSIS OF CUSTOMER'S
EXPERIENCE AND SATISFACTION
TOWARDS CUSTOMER'S LOYALTY ON
"SARI RASA " RESTAURANT KUDUS
C. Pages : 80 pages
D. Summary :

On this developing era, the competition in business is getting harder, many kinds of interesting services which can make the customer feel satisfied, with the service given. Customer experience is about how the company understand the customer expectation of experience on every touch points and also contact on every level when a business relationship is built. Customer satisfaction is an important aspect should be considered, especially for business in the service field. Customer satisfaction will depends on the service given as the customers expected, because it becomes one of prooves of the seller's succeed in attracting the customer and make them the loyal ones. Generally, customers who have a high loyalty to a restaurant tend to be fanatic and repurchase the product of the restaurant whenever they need. Without any thorough consideration, customers who have high loyalty wiil make a decision to to use the product or service.

In this research, the researcher used free variable and controlled variable. Using this subject of data containing one's opinion, attitude, experience or characteristic. the data source used by the researcher are primary and secondary data. The population refers to a grup of people or objects that share one ore more similarities. The population at Sari Rasa Restaurant is unlimited, therefore the researcher employed 100 respondent, as samples and used incidental sampling technique. In this research the tools used are validity test, reliability test and double linear regression analysis.

The test result of customer experience variable and customer expectation variable is 2,68% while the rest of 97,32% explained by another variables beyond the research conducted.

E. Bibliography : 20 books consist of 12 books published on (2004-2013

Key words : Customer experience, customer satisfaction, and customer Loyalty.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABTRAKSI	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Pembatasan Masalah	4
1.3. Perumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Pengertian Pengalaman Pelanggan	7
2.2 Kepuasan Pelanggan	10
2.3 Loyalitas Pelanggan	13
2.4 Hubungan Antar Variabel	15
2.4.1 Pengalaman Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	15

2.4.2 Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	16
2.5 Penelitian Terdahulu	17
2.6 Kerangka Pikir Teoritis	19
2.7 Hipotesis	20
2.8 Hasil Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1. Rancangan Penelitian	21
3.2. Variabel Penelitian.....	21
3.2.1 Variabel Bebas Dan Variabel terikat.....	21
3.2.2 Operasional.....	22
3.3. Jenis dan Sumber Data	24
3.4. Populasi dan Sampel	25
3.5. Pengumpulan Data	27
3.6. Analisis Data	29
3.7. Alat Analisis.....	30
3.7.1 Uji Validitas	30
3.7.2 Uji Reabilitas	31
3.7.3 Analisis Regresi Linier berganda	32
3.8 Pengujian hipotesis.....	32
3.8.1 Uji t (Parsial)	33
3.8.2 Uji F (Berganda)	33
3.8.3 Koefisien Determinasi.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	37

4.1.1 Selintas Sejarah	37
4.1.2 Personalia	39
4.2. Data Identitas Responden.....	40
4.2.1 Pengelompokan Jenis kelamin	40
4.2.2 Pengelompokan jenis pekerjaan	41
4.2.3 Pengelompokan jenis pendapatan responden.....	42
4.3 Uji Validitas dan Reabilitas	43
4.3.1 Uji Validitas	43
4.3.1.1 Uji Validitas kuesioner pengalaman pelanggan	45
4.3.1.2 Uji validitas kuesioner Kepuasan Pelanggan	46
4.3.1.3 Uji Validitas kuesioner Loyalitas pelanggan	47
4.3.2 Uji Reabilitas	48
4.4 Analisis regresi.....	48
4.4.1 Analisis Deskriptif.....	49
4.4.2 Analisis Regresi Berganda	49
4.5 Pengujian Hipotesis	51
4.6 Pembahasan.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1. Kesimpulan.....	59
5.2. Implikasi.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Alamat cabang Rumah Makan Sari Rasa.....	38
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	41
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	42
Tabel 4.4 Pendapatan Responden	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Pengalaman Pelanggan	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan.....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	50
Tabel 4.10 Uji t	52
Tabel 4.11 Uji F	55
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Komponen Pengalaman Pelanggan.....	8
Gambar 2	Kerangka Pikir Teoritis.....	19

